

QUESTIONS – REPONSES

LE DROIT À L'EAU : UNE RECONNAISSANCE INTERNATIONALE MAIS UNE MISE EN OEUVRE ENCORE BALBUTIANTE

QUEL RÔLE À JOUER POUR VEOLIA EAU ?

Cet argumentaire traite la problématique du droit à l'eau essentiellement sous l'angle des pays émergents. Néanmoins, il n'occulte pas les initiatives concrètes que Veolia Eau met en oeuvre pour garantir l'accès du service de l'eau aux plus pauvres en France.

L'essentiel

📄 Le droit à l'eau est le droit des populations à disposer d'une eau potable de bonne qualité et en quantité suffisante, acceptable, accessible et abordable.

📄 Aujourd'hui, dans le monde, 884 millions de personnes n'ont pas accès à l'eau, près de 4 milliards de personnes n'ont pas accès à l'eau potable à domicile et 2,6 milliards de personnes n'ont pas accès à un service d'assainissement de base. Face à ce constat alarmant, l'ONU a reconnu, en 2010, le droit à l'eau à travers deux résolutions : celle de l'Assemblée générale et celle du Conseil des droits de l'homme. La première est une résolution de principe qui n'a pas fait l'unanimité et la seconde donne un fondement juridique, un contenu précis et des recommandations concernant la responsabilité des Etats dans l'application de ce droit sur le long terme.

📄 Les gouvernements sont garants de la mise en oeuvre effective du droit à l'eau et doivent trouver des solutions adaptées à leurs contraintes locales. La résolution du Conseil des droits de l'homme stipule qu'ils pourront avoir recours à un opérateur privé pour les accompagner dans ce défi.

Les opérateurs privés contribuaient déjà à la mise en oeuvre du droit à l'eau, bien avant sa reconnaissance. Ils figurent parmi l'ensemble des acteurs non-gouvernementaux susceptibles de se mobiliser pour intervenir dans le processus. Leur contribution et l'apport de leur savoir-faire, aux côtés des entreprises publiques locales et des ONG, permettront d'optimiser la mise en

oeuvre du droit à l'eau.

📖 Veolia Eau a très favorablement accueilli la reconnaissance du droit à l'eau, d'autant que l'entreprise a activement travaillé dans ce sens depuis une dizaine d'années. Elle a déjà mené - avec succès - de nombreuses expériences à travers le monde, grâce notamment à l'identification de pistes et initiatives innovantes en termes de gestion et de politique sociale (mise en place de tarifs sociaux, de modes d'accès à l'eau et à l'assainissement adaptés à la population et au milieu urbain ou rural, de services clients, de sensibilisation des populations...).

Veolia Eau fait partie des principales entreprises privées du secteur de l'eau présentes dans les pays en développement.

📖 Des freins, en majorité de nature financière, limitent néanmoins la mise en oeuvre du droit à l'eau. Le secteur de l'eau et de l'assainissement est en effet un secteur sous-financé par l'aide internationale et ne bénéficie donc pas de moyens suffisants. Viennent s'y ajouter des lacunes en matière juridique et de gouvernance, le manque de priorité accordé à la modernisation des services de l'eau ainsi que les controverses concernant la participation du secteur privé.

📖 Pour être économiquement viable, un service doit être financé par les 3T (tarifs, taxes, transferts), ceux-ci devant être prévisibles. Cela n'empêche aucunement les autorités politiques d'appliquer, en partenariat avec les opérateurs, différents systèmes de tarification sociale qui doivent être ciblés et adaptés aux capacités contributives des bénéficiaires.

📖 Dans les pays développés, et plus spécifiquement en France, Veolia Eau mène des actions concrètes, aussi bien au plan curatif que préventif, afin de garantir l'accès au service de l'eau aux plus démunis.

Définition et contexte

Qu'est-ce-que le droit à l'eau ?

Le droit à l'eau est le droit des populations à disposer d'une eau potable de bonne qualité et en quantité suffisante, acceptable, accessible et abordable.

Aujourd'hui, combien de personnes n'ont pas accès à l'eau potable et à l'assainissement dans le monde ?

Concernant l'eau potable, les chiffres couramment communiqués sont largement sous-estimés. Les statistiques des Nations Unies établissent que 884 millions de personnes n'ont pas accès à l'eau potable. De l'aveu même de l'Experte Indépendante sur le Droit à l'Eau mandatée par le Conseil des Droits de l'homme des Nations Unies, 1 milliard de personnes n'ont pas accès à une

source d'eau améliorée, entre 2 et 3 milliards n'ont pas accès à une eau sûre¹. **Près de 4 milliards de personnes n'auraient pas accès à l'eau courante disponible en permanence à domicile²**, soit plus de la moitié de la population mondiale.

Concernant l'assainissement, **plus de 2,6 milliards de personnes n'ont pas accès à un service d'assainissement de base³** – soit 40 % de la population mondiale. Environ 1,4 million d'enfants meurent chaque année de diarrhées infectieuses et autres maladies liées à l'absence d'assainissement (près de 5 000 par jour) dont 90 % d'enfants de moins de cinq ans.

Quels sont les pays les plus concernés par l'absence d'accès à l'eau potable ?

Il s'agit dans la grande majorité de **pays en développement**. Il faut savoir que les pays dont la population manque d'accès à l'eau potable ne sont pas les pays qui ne disposent pas de ressources en eau ; au contraire, la ressource en eau peut être très abondante sans pour autant que la population ait accès à l'eau potable (comme c'est le cas dans certains pays africains). L'accès à l'eau est déconnecté de la disponibilité de la ressource. En revanche, d'autres pays qui subissent une pénurie de ressource en eau sur leur territoire assurent l'accès à l'eau potable à leurs habitants (comme c'est le cas en Australie). **Le phénomène est donc lié à la pauvreté et au manque de moyens du pays et non à la ressource en eau.**

Les pays développés, pourtant dotés d'infrastructures, sont également confrontés au problème d'accès à l'eau potable, pour certaines catégories d'habitants en **situation sociale difficile**. C'est le cas en France, par exemple, où certaines personnes démunies ont besoin d'une aide pour payer leurs factures, mais également où d'autres ne sont pas raccordés au réseau public (les gens du voyage ou les sans domicile fixe).

Veolia Eau s'associe au dispositif en place ou en projet au plan curatif ou préventif, et en dehors de ces cadres, développe des solutions adaptées localement (Cf. pages 8 et 9).

Le droit à l'eau a été reconnu en 2010 par l'Organisation des Nations Unies, une première fois par l'Assemblée générale et une deuxième fois par le Conseil des droits de l'homme. Quelle est la différence entre ces deux résolutions ?

Il s'agit de deux initiatives séparées, voire « concurrentes ».

La résolution adoptée par l'Assemblée générale⁴ de l'ONU le 28 juillet 2010 est à l'initiative de la Bolivie. Ce pays se positionne depuis plusieurs années en faveur de la défense du droit à l'eau, de l'eau comme bien commun et interdit toute intervention du secteur privé (article 373 de la Constitution de

2009).

1 Selon l'experte indépendante Catarina de Albuquerque, le 15 septembre 2010 : *“almost a billion people still do not have access to an improved water source, that between 2 and 3 billion people might not have access to safe drinking water and 2.6 billion do not have access to improved sanitation.”*

(<http://www.ohchr.org/en/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=10356&LangID=E>)

2 Selon les estimations d'Aquafed, la fédération internationale des opérateurs privés de l'eau.

3 Selon l'ONU.

4 <http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/refworld/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4cc926d72>

5 http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/droi/dv/201/201101/20110124_301resonwater15-9_fr.pdf

6 In *Le Figaro* du 3 janvier 2011.

7 Extrait de la tribune d'Antoine Frérot, parue dans *Le Monde* du 17 mars 2006.

Par cette résolution, l'Assemblée générale de l'ONU :

« Reconnaît que le droit à l'eau potable et à l'assainissement est un droit de l'homme, essentiel à la pleine jouissance de la vie et à l'exercice de tous les droits de l'homme ;

Demande aux États et aux organisations internationales d'apporter des ressources financières, de renforcer les capacités et de procéder à des transferts de technologies, grâce à l'aide et à la coopération internationales, en particulier en faveur des pays en développement, afin d'intensifier les efforts faits pour fournir une eau potable et des services d'assainissement qui soient accessibles et abordables pour tous (...). »

Cette résolution est une résolution de principe qui n'a pas fait l'unanimité : 122 Etats ont voté pour cette résolution, 0 contre et 41 Etats - dont 18 de l'Union européenne - se sont abstenus. Parmi ces derniers, qui sont pour la plupart des pays développés, certains avaient pourtant déjà reconnu le droit à l'eau dans leur propre pays.

Alors, pourquoi s'être abstenus ? Certains pays n'ont pas souhaité soutenir une initiative qui, d'après eux, remettait en cause les travaux menés sur le droit à l'eau depuis deux ans par **Catarina de Albuquerque, l'experte indépendante que le Conseil des droits de l'homme avait mandaté en**

mars 2008 sur cette question. En juillet 2010, au moment du vote, les travaux de l'experte n'avaient pas encore abouti. L'objectif de sa mission était d'établir un dialogue avec les gouvernements, les Nations Unies, le secteur privé, les autorités locales, les organisations de la société civile et les instituts universitaires. Les opérateurs privés, en leurs noms propres et à travers leur fédération Aquafed, étaient parties prenantes au débat et ont joué un rôle constructif dans la réflexion ces dix dernières années.

Le 30 septembre 2010, le Conseil des droits de l'homme a adopté une résolution sur les droits de l'homme et l'accès à l'eau potable et à l'assainissement, présentée par l'Allemagne et l'Espagne et soutenue par une trentaine de pays, parmi lesquels la France. A la suite du vote de l'Assemblée générale de l'ONU, cette résolution affirme à son tour « *que le droit fondamental à l'eau potable et à l'assainissement découle du droit à un niveau de vie suffisant et qu'il est inextricablement lié au droit au meilleur état de santé physique et mentale susceptible d'être atteint, ainsi qu'au droit à la vie et à la dignité* ».

A travers cette résolution, le Conseil des droits de l'homme donne au droit à l'eau **un fondement juridique en droit international**, mais il donne également **un contenu précis et des recommandations concernant la responsabilité des Etats dans l'application de ce droit sur le long terme** (assurer progressivement un accès à l'eau et à l'assainissement satisfaisant). **Il affirme aussi qu'un État peut avoir recours à un opérateur privé pour mettre en oeuvre le droit à l'eau sur son territoire.**

Suite à ces résolutions, comment le droit à l'eau est-il aujourd'hui mis en oeuvre ?

D'après Gérard Payen, Conseiller pour l'eau du Secrétaire Général des Nations Unies et président d'Aquafed, « *c'est dans la durée que cette reconnaissance d'un droit de l'homme fera sentir ses effets* »⁶.

Néanmoins, **des pistes prometteuses pour mettre en oeuvre concrètement le droit à l'eau ont d'ores et déjà été identifiées** lors de débats et de réflexions entre les différentes parties prenantes, à l'image de celles proposées par Veolia Eau⁷ : « *définir des politiques nationales, confier aux autorités locales la responsabilité et le financement de ce service de proximité, associer les populations concernées, pratiquer des tarifs socialement acceptables, créer les conditions de la confiance pour financer les investissements, choisir un opérateur efficace, transférer les savoir-faire, combattre la corruption.* »

Ce sont les gouvernements qui sont garants de la mise en oeuvre effective de ce droit et qui doivent désormais trouver des solutions adaptées à leurs contraintes locales. La reconnaissance du droit à l'eau pourrait les encourager à fixer des objectifs ambitieux ou à envisager des

nouveaux projets, même si la résolution n'a aucun caractère contraignant.

Le droit à l'eau sera d'ailleurs un des thèmes de travail du Forum mondial de l'eau qui se tiendra à Marseille (France, Bouches-du-Rhône) en mars 2012.

Le droit à l'eau était-il déjà reconnu auparavant sur le plan international ?

Le droit à l'eau était déjà considéré comme un droit humain sur le plan international depuis l'avis des juristes du Conseil économique et social des Nations Unies en 2002 (« General comment 15 ») qui considère que le droit à l'eau est inclus dans deux articles du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels de 1966.

Droit à l'eau et gestion privée sont compatibles

Les États vont devoir trouver des solutions pour appliquer le droit à l'eau sur leur territoire. Pourront-ils faire appel à des opérateurs privés pour les accompagner dans ce défi ?

Le concept de droit à l'eau n'implique pas que la gestion publique soit privilégiée.

Les opérateurs privés ont donc toute leur place, d'autant plus que **la résolution du Conseil des droits de l'homme est claire sur ce point** : « *Le Conseil des droits de l'homme reconnaît que les États peuvent, conformément à leurs lois, réglementations et politiques publiques, décider d'associer des acteurs non étatiques à la fourniture de services de distribution d'eau potable et d'assainissement et devraient, indépendamment du mode de fourniture des services, veiller au respect des principes de transparence, de non-discrimination et de responsabilisation.* »

Pour autant, ce recours à un tiers n'exonère pas les Etats de leurs obligations en matière de droits de l'homme. A chacun sa feuille de route et sa responsabilité.

Le secteur privé ne peut néanmoins pas agir seul. Les opérateurs privés figurent parmi l'ensemble des acteurs non-gouvernementaux susceptibles de se mobiliser pour intervenir dans le processus. Il sera donc bénéfique et nécessaire de **travailler en collaboration avec la société civile, les entreprises publiques locales et les ONG**, afin de conjuguer les efforts, savoir-faire, solutions techniques et expériences de chacun dans la mise en oeuvre du droit à l'eau. **Les responsabilités des opérateurs privés et publics sont les mêmes** dans la mesure où il s'agit de participer au service public.

En quoi les opérateurs privés sont-ils légitimes dans la mise en oeuvre du droit à l'eau ?

Les opérateurs privés contribuaient déjà à la mise en oeuvre du droit à l'eau bien avant sa reconnaissance : c'est le coeur de leur activité. Ils fournissent d'ailleurs tous les jours des services d'eau de haute qualité à des centaines de millions de personnes à travers le monde. Au cours des quinze dernières années, ces entreprises ont fourni un accès durable et abordable à une eau de qualité à des dizaines de millions de personnes, pauvres pour la plupart, dans des zones déterminées par les autorités publiques. En parallèle, elles ont également amélioré la qualité et la disponibilité de l'eau utilisée par des centaines de millions de personnes. Enfin, elles ont raccordé des dizaines de millions de personnes à un système d'assainissement.

Grâce à leur savoir-faire, les opérateurs privés comptent donc parmi les principaux acteurs dans le processus du droit à l'eau. Catarina de Albuquerque, experte indépendante nommée par les Nations Unies et aujourd'hui Rapporteur spécial, a consacré un rapport à la question de la gestion déléguée au secteur privé.

8 Dans le cadre de la contribution de Veolia Eau au débat, présentée à Catarina Albuquerque en mars 2010.

Comment la reconnaissance du droit à l'eau par les Nations Unies a-t-elle été accueillie par Veolia Eau ?

Très favorablement. C'est une étape décisive pour Veolia Eau dans la mesure où l'entreprise soutient et travaille, depuis de nombreuses années, à la nécessité de mettre en oeuvre un tel droit sur le terrain – en son nom propre et à travers Aquafed. Dans ce cadre, elle refusait déjà que l'on dissocie le droit à l'eau du droit à l'assainissement. Les résolutions de l'Assemblée générale et du Conseil des droits de l'homme représentent, en ce sens, une étape majeure dans le processus.

Quelles pistes ont été identifiées par Veolia Eau pour mettre en oeuvre le droit à l'eau ?

Veolia Eau a identifié **huit étapes** pour mettre efficacement en oeuvre le droit à l'eau et témoigne déjà, pour chacune d'entre elles, **d'expériences et de succès dans plusieurs pays à travers le monde** :

- **desservir plus de personnes avec les mêmes infrastructures** : optimiser les infrastructures existantes, ne pas attendre la création de nouveaux réseaux avant de répondre aux besoins des populations (expériences menées en Inde, République tchèque) ;
- **mettre en oeuvre des tarifs sociaux adaptés et acceptables** : adapter le prix à la charge du client par rapport à ses revenus, en concevant des mécanismes de financement de certains frais (expériences menées au Maroc, Gabon, Niger, Equateur, Italie, Pologne, Grande-Bretagne, France) ;-

- **développer les branchements sociaux** : proposer une aide aux familles qui permette d'atténuer les coûts de raccordement au réseau, qui sont souvent dissuasifs pour nombre d'entre elles ;

- **créer un nouveau mode d'accès à l'eau, collectif et sécurisé, pour les usagers qui ne peuvent disposer de branchements individuels** : proposer aux autorités publiques un système permettant aux plus pauvres de disposer chaque mois de 4 à 6 m³ d'eau, prépayés par la municipalité, à partir d'une borne-fontaine avec un accès individuel sécurisé (expériences menées au Maroc) ;

- **développer des services clients locaux** : mettre à disposition des clients des actions sur-mesure adaptées aux caractéristiques de la région (expériences menées au Maroc avec les agences mobiles venant à la rencontre des habitants, en Roumanie avec le paiement électronique des factures, ou encore en Grande-Bretagne avec la facilitation du paiement pour les personnes âgées et handicapées) ;

- **expliquer l'utilisation adéquate de l'eau aux habitants afin d'optimiser les bénéfices de l'accès aux services** : sensibiliser la population à l'hygiène et à la santé par la diffusion de messages clairs sur le bon usage de l'eau, de l'assainissement et de l'électricité (expériences menées au Niger et en Thaïlande) ;

- **développer des nouveaux modèles pour les zones rurales** permettant de fournir une eau de qualité dans des conditions adaptées à la demande des résidents et économiquement viables, en dépit des contraintes du milieu rural (expériences menées au Bangladesh) ;

- **évaluer l'impact des actions entreprises par Veolia Eau sur la qualité de vie** : développer des programmes impliquant des partenaires scientifiques reconnus pour leurs compétences et leur indépendance (par exemple, l'étude réalisée en partenariat avec le Poverty Action Lab (MIT) en 2009 pour mesurer l'impact des branchements sociaux individuels à Tanger au Maroc).

Veolia Eau a inclus ces approches dans **une démarche intégrée d'accès aux services essentiels, baptisée ACCES**.

9 En comparaison, la moyenne du prix du m³ d'eau en France est de 3 euros.

10 La Cible 10 des OMD précise qu'il faut « *réduire de moitié, d'ici à 2015, la proportion de la population n'ayant pas accès de manière durable à un approvisionnement en eau potable et à un système d'assainissement de base* ». Selon une étude du Conseil mondial de l'eau, qui a analysé onze rapports d'experts sur la question, « *les évaluations mondiales étudiées estiment entre 9 et 30 milliards USD par an le montant des investissements nécessaires pour atteindre la Cible 10 concernant l'eau et l'assainissement.* »

Quels travaux ou initiatives Veolia Eau a-t-elle déjà concrètement menés pour l'accès à l'eau potable et à l'assainissement ?

Veolia Eau fait partie des principales entreprises privées du secteur de l'eau présentes dans les pays en développement. Depuis ses premiers contrats, Veolia Eau a permis à plus de 2,5 millions de personnes d'avoir accès à l'eau potable, particulièrement celles qui vivent dans des zones isolées.

L'entreprise contribue donc efficacement au droit à l'eau, dans le cadre de la gestion déléguée. A l'image de celles citées ci-dessus, elle a déjà mené de nombreuses initiatives, dont :

- la mise en place des branchements sociaux individuels dans plusieurs quartiers de Tanger (Maroc) ;

- la distribution de l'eau dans l'Etat de Karnataka (Inde), où Veolia Eau a réussi à fournir de l'eau 24h/24 et 7j/7 à 180 000 personnes supplémentaires depuis 2006, grâce à l'amélioration du service et à la réduction des fuites.

Auparavant, la population disposait d'eau courante deux fois par semaine pendant 3 ou 4 heures seulement ;

- la mise en place d'une tarification sociale sur-mesure pour les plus pauvres à Guayaquil (Equateur) où, depuis mai 2010, Interagua (filiale de Proactiva) a mis en place une tarification sociale de 0,10\$/m³ pour les populations à faibles revenus⁹. En outre, Interagua a annulé des impayés d'eau pour quelques 5 000 clients en situation d'extrême pauvreté.

Veolia Eau est également attentif au **maintien de services aux plus démunis dans les pays développés** et propose des solutions en ce sens : pédagogie auprès des populations défavorisées, implication avec les services sociaux, étalement du paiement des factures,... Le nouveau programme « **Eau Solidaire** », mis en place par le SEDIF et Veolia Eau d'Ile-de-France, illustre bien cette volonté de l'entreprise (Cf. page 8).

Quelles difficultés freineraient la mise en oeuvre du droit à l'eau ?

Le principal frein à la mise en oeuvre du droit à l'eau tient au fait qu'il s'agit d'**un secteur sous-financé** : le financement international doit être augmenté pour atteindre les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD)¹⁰, spécialement au niveau de l'aide publique au développement.

Des critères financiers supplémentaires viennent s'ajouter à ce problème, tels que le coût des branchements ; les investissements dans des infrastructures dépendantes de régimes fonciers instables ; le manque, dans de nombreux pays, d'une culture de la maintenance entravant les investissements nécessaires au bon fonctionnement, à la maintenance et au progrès des installations.

D'autres difficultés existent : le manque de cadre juridique concernant la gestion de l'eau dans certains pays ; les freins liés à la gouvernance - qui nécessite transparence et intégrité de la part des autorités publiques - aussi bien au niveau national que local ; le faible degré de priorité donné à la modernisation des services de l'eau et de l'assainissement ; les controverses concernant la participation du secteur privé.

Le débat gestion publique / gestion privée a-t-il réellement sa place lorsque l'on parle de droit à l'eau ? Pourquoi les militants favorables à la gestion publique se sont-ils approprié ce débat ?

Ce débat est souvent biaisé, avec la confusion récurrente entre la disponibilité et la gratuité de la ressource en eau, la propriété des installations et le statut légal des opérateurs (publics ou privés). Il est clair que, mise à part la ressource elle-même, la mise à disposition du service de l'eau (eau potable et assainissement) a un coût, lequel peut être optimisé par différents facteurs.

11 Nous préférons un système qui accorde 100 € d'aide aux personnes en difficulté que 10 € à tout le monde.

Dans son *Rapport mondial sur le développement humain* de 2006, le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) recentre d'ailleurs les débats sur un critère essentiel : « *Le critère d'évaluation d'une politique ne devrait pas reposer sur la nature publique ou privée mais sur les progrès ou l'absence de progrès réalisés en faveur des pauvres.* » **Le PNUD en appelle ainsi à la création d'opérateurs professionnels, quels que soient leurs statuts**, capables d'utiliser une technologie durable et bon marché afin d'apporter l'eau potable à ceux qui sont exclus du droit à l'eau.

En juillet 2010, les militants favorables à la gestion publique se sont attribué la reconnaissance du droit à l'eau. Selon eux, le droit à l'eau ne peut pas être compatible avec le secteur privé dans la mesure où ils y associent systématiquement la notion de profit. L'expérience montre pourtant que les États n'ont pas suivi les militants sur cette voie.

Droit à l'eau et financement : l'enjeu de la tarification sociale

Comment le droit à l'eau peut-il être financé sur le terrain ?

Le secteur est sous-financé : l'eau et l'assainissement ne représentent que 5 % du total de l'aide internationale, ce qui ne permettra pas de résoudre les problèmes d'accès. Faute d'augmentation de ces subventions, il faut trouver des alternatives.

Une solution est de répartir l'effort budgétaire entre les différents contributeurs.

Ainsi, il existe **trois sources de financement de l'eau** (infrastructures et service) que l'on identifie à travers les **3T** : **tarifs** (usagers), **taxes** (contribuables - budgets publics) et **transferts** (aide publique au développement, transferts des migrants...).

Veolia Eau peut-elle intervenir sur les tarifs de l'eau ?

La tarification relève de l'autorité publique. C'est pourquoi Veolia Eau ne fixe jamais les tarifs appliqués. En revanche, pour chaque contrat, **elle peut intervenir sur la question, en concertation avec l'autorité délégante.** Cette participation de l'entreprise reste modeste mais décisive localement en termes de performance, de gains de productivité et de populations desservies – dégager des marges afin d'étendre la couverture du service à plus de bénéficiaires, avec l'aval de l'autorité publique.

Dans ce contexte, Veolia Eau se positionne en faveur de **politiques ciblées** permettant d'améliorer l'accès aux services de l'eau aux populations et/ou aux quartiers les plus démunis.

Comment la tarification sociale peut-elle être envisagée pour faciliter la mise en oeuvre du droit à l'eau ?

La définition du droit à l'eau indique que les services de distribution d'eau potable et d'assainissement doivent être **abordables**. Adaptation tarifaire en fonction des caractéristiques socio-économiques d'une catégorie d'abonnés, **la tarification sociale apparaît donc comme un élément utile** de la démarche. Différentes mesures peuvent être envisagées selon les spécificités locales, mais certaines d'entre elles peuvent contenir certains pièges :

- un système de **tranches tarifaires en fonction de la consommation**, c'est-à-dire que l'on paie moins cher les premiers mètres cubes : le bénéfice est ici plus environnemental (incitation à consommer moins d'eau) que social. Cette formule n'atteint pas toujours le but recherché, car elle ne bénéficie pas à ceux qui en ont le plus besoin mais au plus grand nombre¹¹. Elle est, de plus, probablement injuste (cas des doubles résidences, problème des familles nombreuses qui ne peuvent que difficilement réduire leur consommation d'eau...). En outre, dans certains pays en développement, les familles les plus défavorisées ne bénéficient le plus souvent pas d'un raccordement au réseau. Ce sont donc les populations les moins nécessiteuses disposant de l'eau courante à domicile qui profitent le plus de ce système ;

- un système **adapté au nombre de personnes vivant dans le foyer** : ici, le bénéfice est réellement social mais ce système est plus rarement appliqué ;

- **les subventions au branchement sont fondamentales et prioritaires** dans les pays en développement.

Veolia Eau propose des **solutions spécifiques** pour améliorer l'accès des

populations défavorisées aux services de l'eau et crée des dispositifs d'accompagnement social innovants pour répondre aux besoins de ces personnes.

12 Selon l'Institut Français de l'Environnement (IFEN).

13 La facture d'eau ne représente en moyenne que 0,8 % du budget des ménages contre 2,4 % pour les télécommunications et 3,8 % pour l'énergie, selon la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) et l'INSEE.

14 Lois n° 2006-887 du 17 juillet 1986 et n° 2007-290 du 5 mars 2007.

15 Loi n°2011-156 du 7 février 2011.

La gratuité des services de l'eau est-elle une bonne solution pour favoriser le droit à l'eau ?

La gratuité comporte des risques dans la mesure où elle met en danger la viabilité économique du service de l'eau. Par ailleurs, pour les populations les plus défavorisées, le paiement des factures est souvent le premier pas vers une reconnaissance officielle de leur existence par les autorités publiques.

Le droit à l'eau en France : accès à l'eau aux plus démunis

En France, comment se situe le droit à l'eau ?

99 % de la population française est desservie par un réseau d'eau potable¹², et le prix de l'eau est abordable¹³. **Le droit à l'eau peut donc être considéré comme effectif pour la quasi-totalité de la population.** Les personnes qui en sont privées sont celles qui ne sont pas raccordées au réseau (gens du voyage, sans domicile fixe,...) ou celles qui ont des difficultés à payer leurs consommations d'eau (*via* la facture d'eau ou les charges locatives). Cela relève donc de **la lutte contre la pauvreté.**

La loi sur l'eau et les milieux aquatiques (LEMA) du 30 décembre 2006 a dans son article premier proclamé l'existence du droit à l'eau : « *L'usage de l'eau appartient à tous et chaque personne physique, pour son alimentation et son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiquement acceptables par tous* » (C. envir., art. L. 210-1).

Pour rendre effectif ce droit, un dispositif législatif se met progressivement en place :

- Les **Fonds de Solidarité Logement (FSL)** peuvent attribuer des aides en cas d'impayé des factures d'eau. Les coupures d'eau sont interdites¹⁴ dès lors qu'une aide du FSL a été accordée.

- La **loi Cambon** autorise, dès 2012, les services publics d'eau et d'assainissement qui le souhaitent à consacrer 0,5 % de leurs recettes au renforcement des moyens des FSL. Les bénéficiaires incluent les abonnés directs ou indirects (occupants d'immeubles ne recevant pas directement la facture d'eau, soit 43 % de la population). Un **volet préventif** est à l'étude, auquel Veolia Eau apporte sa contribution (voir infra).

Veolia Eau va-t-elle dans le sens de la loi Cambon ?

Oui. Par exemple, à travers le programme « **Eau Solidaire** » - programme inédit en France par l'envergure de l'aide apportée aux usagers les plus démunis pour régler leur facture d'eau -, **le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF) et son délégataire Veolia Eau d'Ile-de-France vont plus loin que la loi Cambon**. En effet, le contrat de délégation de service public du SEDIF prévoit un fonds de plus de 2 millions d'euros par an pour financer ce programme, ce qui représente non pas 0,5 % mais 1 % des recettes des ventes d'eau.

Lancé en janvier 2011, ce programme complet matérialise le droit à l'eau pour tous et articule urgence, assistance et prévention.

Comment Veolia Eau contribue-t-elle au Fonds Solidarité Logement (FSL) ?

Les aides pour payer les factures d'eau sont attribuées *via* le FSL, qui relève de la responsabilité des départements.

Au travers de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau, **une convention a été signée avec le FSL dans 76 départements pour participer à l'aide au paiement des factures d'eau sous forme d'abandon de créances** (environ 40 000 dossiers, soit 3,2 M€ pour un coût total de 10 M€). Le nombre des demandes est très variable selon les départements.

Veolia Eau a ainsi aidé 22 350 familles via le FSL (chiffres 2009). Le montant des abandons de créance atteint 1,52 million d'euros, soit 95 % du montant total de l'engagement annuel.

Quelles actions Veolia Eau a-t-elle mises en place pour aider les personnes les plus pauvres à payer leurs factures d'eau ?

Veolia Eau a toujours anticipé et accompagné les dispositifs mis en place par le gouvernement et les autorités locales pour l'aide aux plus pauvres, en développant **aussi bien sur le plan curatif que préventif des solutions adaptées localement**.

- Sur le **plan curatif**, Veolia Eau consacre chaque année, au plus près du terrain, quelque 5 millions d'euros à l'aide aux foyers en difficulté, autant d'initiatives pour **aider et responsabiliser les consommateurs** :

- Création des **Points Information Mediation Multiservices (PIMMS)** ;
- **Echelonnement des paiements sans frais supplémentaires** : près de **1,5 % des factures** émises, soit 250 000 échéanciers par an ;
- Mise en place de **cellules d'aide aux clients en difficulté** (Territoire du Nord de la France par exemple) ;
- **Conciliateurs « Solidarité eau »** en agences ;
- **Chèques « Eau »** : mis en place dans de nombreuses collectivités (... et Sud Ouest) : 1 800 familles aidées en 2009 suite à la signature d'un **contrat d'affiliation national** à la Centrale de Règlement des Titres pour les chèques d'accompagnement personnalisés ;
- **Abandons de créances**

Veolia Eau (intervient) souvent sous la houlette du Comité National de l'Eau et avec l'ensemble des parties prenantes, dans le but **d'imaginer une aide préventive ciblée**. Cette aide devrait concerner environ 0,5 % à 1 % des ménages français pour respecter l'objectif d'une dépense liée à l'eau d'un ménage inférieure à 3 % de ses recettes (préconisation du Programme des Nations-Unies pour le Développement et de l'Organisation Mondiale de la Santé).

Veolia Eau alimente aussi l'ensemble des **réflexions locales ou nationales pour la mise en place de structures tarifaires ou d'aide préventive** pour les démunis, et participe à la **Médiation de l'Eau** avec le concours des Associations de Consommateurs et du Médiateur de la République. L'objectif est de **favoriser le règlement amiable des litiges** survenus entre les consommateurs et les services d'eau.

6 Selon l'OFWAT (l'Autorité britannique de régulation des services de l'eau).

Direction de la Communication

Pôle Etudes, Veille et Argumentaires

Rémi Borel

Veolia Environnement

Pierre Alain Mahé

Veolia Eau

Philippe Granjean

Delphine Cuny